



Direito do Consumidor e fornecimento de energia elétrica

João Maradei Jr.

Advogado Especialista em Direito das
Relações de Consumo pela PUC-SP

Consultor Ame Jardins

Legislação aplicável:

- Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90 - art. 22)
- Lei de Concessões (Lei 8.987/95 - art. 6º)
- Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010
- Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (PRODIST) - Módulos 8 (Qualidade da Energia Elétrica) e 9 (Ressarcimento por Danos Elétricos)
- Projeto de Lei do Senado nº 209/2015 (remetido para Câmara dos Deputados em 14/11/2018) - eleva ao patamar legal os regulamentos da ANEEL

- **Código de Defesa do Consumidor (art. 22):**
Direito a ressarcimento por danos causados em decorrência da descontinuidade de serviços essenciais.
- **Lei de Concessões (art. 6º):**
Prevê que a continuidade é um dos requisitos do serviço adequado, pressuposto da toda concessão ou permissão.
Descontinuidade só não será caracterizada em situação de emergência ou após aviso prévio ao consumidor.
- **Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010 e PRODIST (Módulos 8 e 9):**
Procedimentos de penalização da distribuidora por descontinuidade ou interrupção do serviço e de reversão de penalidade em favor do consumidor.

Ocorrências mais comuns:

- Queda de energia por caso fortuito/força maior (ex: condições climáticas, queda de árvore, abalroamento de poste);
- Interrupção do fornecimento de energia para manutenção de rede (questões de ordem técnica ou de segurança) com/sem aviso prévio ao consumidor;
- Interrupção do fornecimento de energia sem aviso prévio ao consumidor.

O Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (PRODIST) prevê multa por interrupção de fornecimento de energia aplicada à distribuidora e revertida aos consumidores afetados.

São 3 tipos de multa:

- a-) pela duração acumulada das interrupções de longa duração (DIC-Duração de Interrupção Individual);
- b-) pela frequência acumulada das interrupções (FIC-Frequência de Interrupção Individual);
- c-) pela duração máxima que uma interrupção pode ter (DMIC-Duração Máxima de Interrupção Contínua)

Em regra, o conjunto de interrupções que superar os limites de DIC, FIC ou DMIC ensejará multa à distribuidora.

Onde verificar os limites na conta de luz?

Indicadores de qualidade do serviço

NOV 2018

Conjunto Elétrico	MANDAQUI	Limite permitido			Verificado
		Ano	Trimestre	Mês	Mês
Horas que o cliente ficou sem energia	DIC	18,38	9,19	4,59	0,00
Vezes que o cliente ficou sem energia	FIC	11,95	5,97	2,98	0,00
Máx. de horas contínuas que o cliente ficou sem energia	DMIC	-	-	2,52	0,00
Encargo de uso do Sistema de Distribuição	CM	-	-	-	54,46

Direitos do consumidor - exemplos:

- Ser indenizado por danos a aparelhos elétricos;
- Receber aviso de manutenção programada - mínimo de 72 horas.
 - Obs: havendo no local pessoa que dependa de equipamento essencial à vida, mínimo de 5 dias úteis;
- Ter energia religada, gratuitamente, em até 4 horas quando houver suspensão indevida;
- Ser informado, na conta do mês, sobre débitos pendentes, evitando cortes de fornecimento de energia;
- Ser informado sobre corte, por escrito, com antecedência mínima de 15 dias, em caso de inadimplência;
- Obter por escrito, em até 30 dias, relação de todos os registros de atendimento prestados pela concessionária.

Procedimento para ocorrência de interrupção indevida do fornecimento

(situação não emergencial - pagamento em dia):

- consumidor entra em contato com a concessionária(Enel), registra a interrupção, solicita a regularização e obtém número de protocolo;
- regularização deve ser feita em até 4 horas, sem qualquer ônus para o consumidor;
- consumidor tem direito a crédito do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência em dobro ou 20% do valor líquido da primeira fatura emitida após a religação (o que for maior entre os dois) a ser creditado na fatura seguinte, além de ressarcimento por eventuais danos causados pela suspensão indevida.

Procedimento para solicitar reparação ou ressarcimento por danos em equipamentos:

- consumidor deve formular a solicitação à concessionária no prazo de 90 dias da data da ocorrência;
- vistoria deve ser feita em até 10 dias a partir da data da solicitação. Obs.: aparelhos que acondicionam alimentos e medicamentos o prazo é de 1 dia útil;
- após vistoria, empresa tem 15 dias corridos para encaminhar resposta por escrito;
- após a resposta, a empresa tem 20 dias para restituir o valor do produto, substituí-lo ou repará-lo.

ACÇÕES IMPORTANTES:

- ✓ Entrar em contato com a ENEL sempre que houver queda de energia superior a 3 minutos e solicitar número de protocolo;
- ✓ Fazer registro pessoal de data e período sem energia para comparar com dados da conta de consumo;
- ✓ Em caso de falta de energia recorrente, após registros feitos na ENEL, registrar na Ouvidoria da própria concessionária (prazo de 15 dias para resposta);
- ✓ Contatar, após 2 registros na ENEL, a ARSESP e a ANEEL (agências reguladoras) e Procon/SP, caso não haja retorno da concessionária com providências em 15 dias;
- ✓ Em último caso, recorrer ao Judiciário.

Estratégia de Ação Coletiva Moradores e Associação de Bairro:

- Moradores registram na ENEL/ARSESP/ANEEL protocolos pelos próximos 2 meses a cada nova interrupção no fornecimento de energia, controlando sempre o dia, hora e as horas sem luz;
- Paralelamente, colhemos assinaturas para abaixo-assinado e solicitamos à Diretoria de Relações Institucionais da ENEL nova avaliação no bairro, a exemplo do que ocorreu em 2016, quando a AES Eletropaulo vistoriou a região e elaborou relatório e elencou medidas a adotar;
- Levar o assunto ao conhecimento da nova Direção Executiva do Procon/SP, que está convocando empresas com grande número de reclamações para reuniões na sede da fundação;
- Em um momento posterior, após essas medidas, já com protocolos e medidas administrativa adotadas, avaliaremos Ministério Público e Judiciário.

Contatos:

* ENEL:

- Atendimento de Emergência: 0800-7272196 - para informar falta de energia e problemas na rede (fios partidos e poste abalroado).
- Atendimento Comercial: 0800-7272120 - para tirar dúvidas, fazer reclamações ou solicitar serviços.
- Ouvidoria: 0800-7273110 - para reclamações e sugestões - tenha o número de protocolo do primeiro contato em mãos.

Contatos:

* ARSESP (Agência Reguladora de Saneamento e Energia de São Paulo):

- Sobre energia elétrica: 0800-7270167 (segunda a sábado, das 6h20 às 24h).
- Ouvidoria: 0800-7706884 (segunda a sexta, das 9h30 às 17h30).

* ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica):

- Telefone 167
- www.aneel.gov.br/registrar-solicitacao

* PROCON:

- Telefone: 151
- www.procon.sp.gov.br